

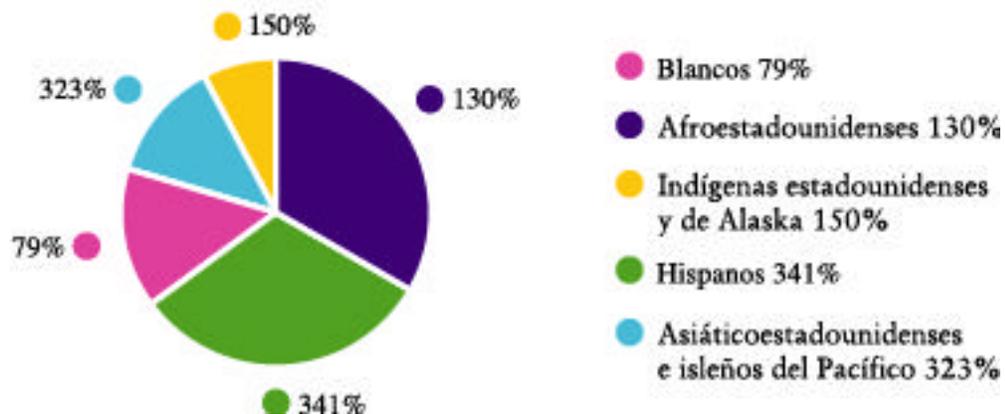


A fin de posibilitar que las personas mayores de las minorías disfruten de iguales oportunidades y permanezcan sanas, activas e independientes, es esencial utilizar enfoques e intervenciones que respeten los valores culturales y creencias y tratar de forma apropiada sus necesidades.

## Crecimiento de una población diversa

Estados Unidos es un país con una rica mezcla de gente con diversos antecedentes raciales, étnicos y culturales. Como se evidencia en el gráfico de abajo, esta mezcla se hace cada vez más dinámica. La población de personas mayores de las minorías se triplicará en 2030. Para entonces, cerca de una cuarta parte de la población de personas mayores pertenecerá a una minoría racial o grupo étnico. En varias partes de Estados Unidos, como en California, el aumento repentino del número de personas mayores de las minorías será dramático.

## Estimado del incremento de la población por la Oficina del Censo



## Barreras para el acceso

La salud y otras disparidades que separan a las minorías raciales y étnicas se deben, en parte, a los problemas que experimentan para tener acceso y usar los servicios humanos y de salud. Una razón de esto pudiera ser porque los sistemas de servicios no están respondiendo a las necesidades de los clientes minoritarios. A menudo los servicios no son “culturalmente sensibles”. Las barreras pueden incluir:

- Idioma;
- Falta de información apropiada;
- Desconfianza en el sistema principal de entrega;
- Bajos ingresos, y
- Bajos niveles educativos.

## Definición de competencia cultural

La competencia cultural es un conjunto de comportamientos y actitudes integrados en las prácticas y políticas de las agencias o de los proveedores de servicios profesionales que les capacita para entender y trabajar eficazmente en situaciones interculturales. Se puede lograr la competencia cultural por medio de la traducción y la integración de conocimiento acerca de los individuos y grupos de gente, en prácticas y políticas específicas aplicadas en un entorno cultural apropiado. Cuando los profesionales son competentes culturalmente, establecen relaciones positivas y útiles que comprometen al cliente y mejoran la calidad de los servicios que brinda.



## **Características de una entrega de servicios culturalmente competente**

Las investigaciones muestran que una entrega de servicios culturalmente competente implica:

- **Adecuación cultural** – ser sensitivo a las normas culturales, valores y creencias de cada individuo, la situación y el medio ambiente según correspondan a las necesidades de las personas mayores étnicas y a los tipos de servicios que se van a utilizar.
- **Acceso cultural** – suministrar la información y los servicios en los idiomas o por los medios de comunicación que faciliten su entrega a las personas mayores de las minorías.
- **Aceptabilidad cultural** – animar a las personas mayores étnicas que soliciten activamente los servicios.

Es necesario entender y aceptar los conceptos culturales, y encarar las barreras estructurales y culturales cuando se diseñen servicios culturalmente competentes. Por lo tanto, los proveedores de servicios deben darse cuenta no solamente de la forma en que difieren los grupos, sino también en lo que se asemejan.

## **Crear programas culturalmente competentes que funcionen bien**

Las personas mayores de las minorías necesitan programas que pongan énfasis en la provisión de servicios por parte de un personal que es culturalmente competente. En una sociedad tan diversa como la de Estados Unidos, los proveedores de servicios sociales y de salud, y otros que brindan servicios a las personas mayores, deben ser capaces de relacionarse y comunicarse con la diversa clientela. Deben estar conscientes de los comportamientos influenciados por la cultura. Cinco son los elementos esenciales que contribuyen a la capacidad de una organización para volverse culturalmente competente:

1. **Valorar la diversidad:** las organizaciones deben valorar la diversidad a fin de establecer las políticas y procedimientos necesarios para llegar a ser culturalmente competentes.
2. **Tener la capacidad de autoevaluación:** las organizaciones deben establecer y entender sus propia identidad, a fin de elaborar e implementar los objetivos.
3. **Estar consciente de la dinámica inherente cuando las culturas interactúan:** la forma y el lugar en que se proporcionan los servicios son muy importantes en la entrega de los mismos.
4. **Tener institucionalizado el conocimiento cultural:** todos los niveles de la organización deben estar conscientes culturalmente.
5. **Adaptar la entrega de servicios al entendimiento de la diversidad cultural:** los programas y servicios deben ser brindados en una forma que refleje la cultura y tradiciones de las personas a quienes se sirve.

## **Competencia cultural en los servicios para ancianos**

La red de proveedores de servicios para personas mayores está comprometida en satisfacer las necesidades de una población cambiante, más diversa, multilingüe y culturalmente dinámica. Se iniciaron varios programas para enfrentar este desafío importante.

**Los Servicios para las Personas Mayores del Condado de Seattle-King**, una agencia del área para personas mayores (AAA), proporciona fondos para un dietista étnico en el condado. El dietista dirige grupos de enfoque y trata las necesidades de nutrición de los ancianos chinos, japoneses, camboyanos, laosianos, filipinos, hmong, hispanos, afroestadounidenses, indígenas estadounidenses y samoanos. El resultado es un programa que ofrece comidas culturalmente apropiadas y adaptadas de las técnicas tradicionales de producción. Además, el dietista preserva y adapta las tradiciones, e incluye nueva información científica para mejorar las vidas de las personas mayores del condado de Seattle-King.

**El Departamento para Personas Mayores y Servicios para Veteranos del condado de Washington**, una AAA del estado de Oregon, desarrolló un exitoso programa bilingüe y bicultural denominado La Fuente de la Amistad. La AAA entrenó a las personas mayores hispanas de la comunidad, en su mayor parte mujeres, para que sirvan como PROMOTORAS o embajadoras de la comunidad. Las PROMOTORAS enseñan al personal de la AAA la cultura hispana. El resultado es culturalmente aceptable y existen servicios accesibles como cuidados a largo plazo y apoyo a las personas que brindan cuidados. Los materiales resultantes satisfacen las necesidades culturales e idiomáticas de las personas

mayores. El personal de la AAA también es multilingüe y multicultural. Ellos han repetido el modelo en otras partes del estado y un programa similar está siendo considerado para las comunidades asiática y rusa.

AoA, que trabaja en estrecha colaboración con organismos del Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE.UU., es el organismo federal oficial dedicado al desarrollo de políticas, la planificación y la entrega de servicios de apoyo basados en el hogar y la comunidad para las personas mayores y la gente que los cuidan. AoA trabaja por medio de la red nacional para personas mayores, que tiene 57 Unidades estatales para Personas Mayores, 655 Agencias del Área para Personas Mayores, 225 organizaciones tribales e indígenas que representan a 300 organizaciones tribales de indígenas estadounidenses e indígenas de Alaska, dos organizaciones que sirven a los indígenas hawaianos y miles de proveedores de servicios, centros para el cuidado de adultos, personas que proporcionan cuidados y voluntarios.

Si desea obtener más información sobre AoA, póngase en contacto con:

U.S. Administration on Aging  
Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, S.W.  
Washington DC 20201

Teléfono: (202) 619-0724  
Fax: (202) 260-1012  
E-mail: [aoainfo@aoa.gov](mailto:aoainfo@aoa.gov)  
Web: [www.aoa.gov](http://www.aoa.gov)

**Localizador de cuidados para ancianos: 1-800-677-1116, de lunes a viernes, de 9 a.m. a 8 p.m., hora del este**